

УДК 004.773.2

АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ У ВЕБ- СПІЛЬНОТАХ СЕРЕДОВИЩА ВЕБ 2.0

Ю.О. Сєров

Асистент

Кафедра «Інформаційні системи та мережі»*

Контактний тел.: (032) 258-25-38

e-mail: syerov@ridne.net

А.М. Пелещин

Доктор технічних наук, доцент*

Контактний тел.: (032) 258-25-38

e-mail: apele@ridne.net

К.О. Слобода

Студентка

Кафедра Прикладної лінгвістики*

Контактний тел.: (032) 258-25-38

e-mail: sololucet@mail.ru

*Національний університет „Львівська політехніка”,
вул. Бандери, 12, Львів, Україна, 79013

Розглянуто основні принципи комунікації у Веб-спільнотах середовища Веб 2.0. Досліджено процеси, що відбуваються під час такої комунікації з точки зору комунікативної лінгвістики та порівняно особливості спілкування в різних типах Веб-спільнот. Розглянуто особливості типів спільнот, охарактеризовано їх переваги та недоліки. Одержані результати можуть бути застосованими при створенні нових типів Веб-спільнот, а також для покращення можливостей для комунікації у вже створених

Вступ

Розвиток Інтернету та WWW за останні 2-5 років в значній мірі здійснюється шляхом активного впровадження ряду принципів та технологій, які отримали спільну назву “Веб 2.0”. Термін “Веб 2.0” вперше з’явився в 2004 році та покликаний ілюструвати якісні зміни в WWW на 2-му десятилітті його існування. Зазначимо, що не всі складові комплексу “Веб 2.0” є новими. Багато з них (особливо, базові принципи Веб 2.0) були сформовані на початку існування WWW, проте довгий час не впроваджувалися через різні причини. Розглянемо детальніше основні відмінності комплексу технологій “Веб 2.0” від “Веб”. Головною особливістю Веб 2.0 є стрімкий ріст активності користувачів, який проявляється в: участі в Інтернет-спільнотах, розміщенні коментарів на сайтах, ведення персональних журналів, розміщення посилань у WWW. [6]

Важливим елементом людського співіснування та взаємовідносин є комунікація, мета якої полягає в тому, щоб задовольнити соціальні та духовні потреби людини. З розвитком сучасних комунікаційних тех-

нологій з’явилися принципово нові можливості для спілкування. Неможливо уявити собі життя без інформаційних і комунікаційних технологій. Люди все більше використовують Інтернет для повсякденного спілкування, тому дуже важливо дослідити процеси, що відбуваються під час такої комунікації з точки зору комунікативної лінгвістики, та порівняти особливості спілкування в різноманітних Інтернет-спільнотах.

1. Основна частина

На сучасному етапі розвитку мережі Інтернет та глобальної інформаційної системи World Wide Web, особливо з переходом до концепції розвитку WWW - Веб 2.0, все більшу роль відіграють Інтернет-спільноти, котрі складаються з звичайних користувачів мережі.

Інтернет-спільнота (Virtual community, On-line community) – соціальна група людей, котрі комунікують та взаємодіють через Інтернет, за допомогою спеціалізованих сервісів та сайтів у WWW. Існують різноманітні

типи Веб-спільнот, які відрізняються як аудиторією (глобальні, локальні), так і тематичним спрямуванням.

Усі Веб-спільноти можна поділити на два типи: організаційні та комунікативні. До організаційних належать спільноти, котрі дозволяють вирішувати конкретні специфічні завдання. До комунікативних належать спільноти, основною метою яких є організація спілкування – комунікації учасників Вебу.

У відповідності до технічної платформи та способу реалізації, усі комунікативні Веб-спільноти належать до одного з таких типів:

- Чат;
- Гостьова книга;
- Блог;
- Соціальна мережа;
- Форум.

Усі ці типи Веб-спільнот призначені для спілкування, проте кожен має свої особливості. Розглянемо особливості цих типів спільнот детальніше. Аналізувати будемо за такою схемою: лінгвістичні особливості, структурованість інформації, тривалість життя інформації, можливість дізнаватися про події у житті спільноти за час відсутності учасника.

Чат

Чат – від англійського chat – спеціальна Веб-сторінка, створена для інтерактивного письмового спілкування (балачки) між двома або більше особами.

Для такого спілкування характерне полілогічне мовлення, під час якого відбувається обмін думками з певної теми, де кожен учасник має власну, відмінну від інших точку зору. Під час такого обміну можуть відбуватися тематичні перескакування, складна взаємодія реплік, розрив діалогічних єдностей та ін. Хоча, більшості випадків таке спілкування не є повноцінним.

Особливостями таких Веб-спільнот є:

- Неструктурованість інформації – відсутня структурованість дискусій, і, як наслідок, «хаос» у дискусіях.
- Коротка тривалість зберігання інформації (повідомлень учасників) – як наслідок неможливість її індексації пошуковцями;
- Неможливо дізнаватися про події, які відбулися за час відсутності. Неможливо постійно бути в он-лайн, а події, які відбуваються за час відсутності учасника відслідкувати неможливо.
- Невелика кількість учасників спільноти. Важко в інтерактивному режимі вести дискусію з багатьма людьми;
- Розважальний характер таких спільнот;
- Може бути як окремий проект так і частина сайту.

Чат в більшості випадків є способом задовольнити потребу у спілкуванні тоді, коли сказати нічого. Тобто, це радше імітація спілкування.[5]

Гостьова книга

Гостьова книга (Guestbook англійською) – спеціальна Веб-сторінка, середовище висловлення своїх думок, пропозицій та для спілкування. Найчастіше гостьова книга є одним з розділів сайту певного тематичного спрямування і призначена для зворотного зв'язку аудиторії сайту з його власниками. Саме тому для такого спілкування характерне здебільшого монологічне мовлення, тобто мовлення від першої особи, звернене до конкретної аудиторії, яке не передбачає та не потребує відповіді. В більшості випадків дописи

користувачів представлені у вигляді монологу з складними синтаксичними конструкціями. Основні типи такого монологу роздуми, оцінка, поради, тощо. Рідше гостьові служать місцем спілкування гостей сайту між собою. В цьому випадку можливий перехід до діалогічного мовлення.

Особливості гостьових книг:

- Тематично неструктуроване подання інформації, лінійне подання дискусій і, як наслідок, непорядкованість інформації.
- Інформація зберігається певний час, але вона «старіє». На чільній сторінці відображаються нові повідомлення, в той час як старіші повідомлення потрібно шукати.
- Для того, щоб дізнатися, що відбувалося за час відсутності, учаснику потрібно послідовно перечитати усі повідомлення від моменту його останнього візиту;
- Гостьова книга у більшості випадків є складовою частиною сайту.

Блог

Блог (Weblog) – персональний журнал. Спеціальна Веб-сторінка (сайт), призначений для висловлення думок автором блогу і дискусії автора блогу з іншими людьми, котрі читають блог цього автора і дискутують з ним. Для блогів характерне монологічне мовлення. Це персональні нотатки автора, його роздуми, опис власних вражень, самохарактеристика, тощо. Коли відвідувачі починають коментувати ці нотатки можливий перехід до діалогу або полілогу, в залежності від кількості учасників дискусії.

Особливості блогів:

- Тематично неструктуроване подання інформації, дискусії можуть бути лінійні або структуровані.
- Тривале життя інформації;
- Реалізовані засоби відслідковування нових повідомлень
- «Автороцентричність»;
- Більше призначений для висловлення думки автора блогу ніж для ведення дискусій;

Спільнотою блог можна назвати лише умовно, оскільки блог - сайт, прив'язаний до персони автора.

Соціальна мережа

Соціальна мережа (Social Network) – соціальна структура, яка відповідає графу, вузлами в якому є люди чи організації пов'язані між собою різними типами зв'язків, в основі яких можуть бути торгівля, гроші, ідеї, знання, кар'єра, стосунки, тощо. У порівнянні з іншими формами Веб-спільнот, соціальні мережі набули популярності лише останнім часом. На сьогоднішній день їх існує вже велика кількість. Найпопулярніші у світі соціальні мережі Facebook.com та classmates.com на пострадянському просторі отримали свої аналоги – Вконтакті (Vkontakte.ru) та Однокласники (odnoklassniki.ru) відповідно, причому Вконтакті радше не аналог, а клон.

Особливістю Веб-спільнот на основі соціальних мереж є їх закритість. Йдеться про те, що отримати доступ до інформації у соціальній мережі може лише її учасник і лише при наявності бажання власника інформації відкрити до неї доступ. Інформація, яка міститься у соціальній мережі не індексується пошуковцями. Таким чином можна сказати, що соціальні мережі є Інтернет-сервісом з Веб-інтерфейсом, але вони не є частиною Вебу (WWW). У таких спільнотах

основним об'єктом є не інформація, а люди, тому проаналізувати структурованість інформації та її збереженість неможливо.

Основні типи спілкування в соціальній мережі:

- За допомогою приватних повідомлень. Це здебільшого короткі текстові повідомлення, які містять декілька речень, об'єднаних однією темою.

- За допомогою персональної дошки для повідомлень.

- За допомогою додавання коментарів до світлин користувачів.

- Спілкування в групах.

Для спілкування в соціальній мережі характерне як монологічне так і діалогічне та полілогічне мовлення.

Монологічне мовлення виникає під час встановлення статусу користувачів, який в більшості випадків представлений одним або кількома реченнями та виражає закінчену оформлену думку. Також під час публікування нотаток користувачів. Це можуть бути різні тексти, вірші, особисті роздуми. В більшості випадків їх не коментують, тому перехід до діалогу не відбувається. А також коли користувач публікує на власній дошці оголошень повідомлення, які не передбачають відповіді інших користувачів.

Діалогічне мовлення виникає під час спілкування користувачів за допомогою приватних повідомлень. В даному випадку відбувається чергування висловлювань, які утворюють діалог.

Полілог виникає під час спілкування користувачів на різноманітні теми в групах та коли користувачі коментують світлини.

Форум

Форум – це Веб-сайт, з особливою структурою, який складається з множини тем та повідомлень, створених учасниками інтернет-форуму. Дуже часто структура форуму побудована так, що вся множина тем форуму, для зручності учасників та підвищення ефективності модерування, розбита за семантичною ознакою на підмножини.

Особливості форумів:

- Тематично структуроване подання інформації, дискусії можуть бути лінійні або структуровані.

- Тривале життя інформації;

- Зручне подання інформації;

- Члени спільноти є її учасниками, можуть брати всесторонню участь в житті спільноти.

Спілкування на форумі характеризується зміною висловлювань багатьох мовців і безпосереднім зв'язком висловлювань з ситуацією.

Полілог в цьому випадку набуває форми групового спілкування (бесіда, дискусія, тощо) та відбувається накопичення інформації, що вноситься окремими його учасниками. Для полілогічного мовлення на форумі не характерні тематичні перескакування, та розрив діалогічних єдностей. Хоча, якщо таке і відбувається, то модератори або користувачі просто створюють нову тему для уникнення оффтопу.

Залежно від спрямованості інформації, виокремлюють аксіальний і ретіальний види комунікації.

- Аксіальна (від лат. axis – вісь) комунікація спрямовує свої сигнали на окремого одержувача інформації, тобто на окрему особу чи групу людей.[3] Прикладами є спілкування в соціальних мережах та частково в блогах і гостьових книгах.

- Ретіальна (від лат. rete – мережа) – має своїм адресатом багатьох реципієнтів.[3] Прикладами є спілкування в чатах та на форумах.

Спілкування в усіх вище перелічених спільнотах є вербальним. Невербальна інформація практично відсутня, що може створювати деякі перешкоди в сприйнятті та інтерпретації змісту повідомлень.

Для уникнення помилкових інтерпретацій дуже часто вживають так звані «смайлики», які допомагають краще зрозуміти загальний тон повідомлення. За формою реалізації мовного коду спілкування завжди є письмовим. За метою спілкування можливий поділ на ділове та розважальне. Прикладами ділового спілкування може бути спілкування на політичні, наукові, навчально-педагогічні теми на форумах, в соціальних мережах та блогах. Прикладом розважального спілкування є спілкування на неофіційні, розважальні теми в чатах, на форумах та в соціальних мережах.

В більшості випадків спілкування є неофіційним, не регламентується певними офіційними соціальними, посадовими стосунками, кодексами, повідомлення не мають таких чітких приписів і здійснюються на більш вільних засадах.

За кількістю співрозмовників спілкування в більшості випадків є публічним (тобто передбачає участь від 20 і більше осіб), за винятком приватного спілкування між користувачами за допомогою приватних повідомлень в соціальних мережах та на форумах. А також характерною є соціальна орієнтованість та відносна відкритість спілкування.

Також можна виділити такі типи як:

- Людина – комп'ютер – людина. Спілкування такого типу є характерним для усіх Веб-спільнот.

- Особистість – комп'ютер – група. Цей тип характерний для спілкування в блогах.

- Внутрішньогрупове. Спілкування в соціальних мережах, чатах та на форумах.

Спілкування в Веб-спільнотах завжди має опосередкований характер. Тобто, воно відбувається між людьми, що розділені простором та часом і користуються таким засобом як комп'ютер. Безпосередній контакт партнерів, які бачать і чують одне одного, знаходяться в одному часі і просторі відсутній, що в деяких випадках створює проблеми в розумінні повідомлень.

Серед механізмів спілкування в Веб-спільнотах можна виділити такі ж як і в звичайному спілкуванні.

- Ідентифікація – ототожнення себе з іншими і визначення своїх соціальних ролей, поглядів, норм, цінностей;

- Рефлексія – усвідомлення того, як тебе сприймають інші люди;

- Стереотипізація – сприймання і оцінка людей (і себе) на базі певних сталих уявлень, норм, установок;

- Каузальна атрибуція – інтерпретація суб'єктом причин і мотивів поведінки як власної, так і інших людей;

- Атракція (тяжіння) – виникнення привабливості, симпатії, дружби між людьми;

- Емпатія – співпереживання, проникнення в почуття іншої людини.[4]

Проте, для виникнення таких механізмів необхідно значно більше часу, ніж при безпосередньому спілкуванні та двостороннє бажання учасників спілкування. Після аналізу повідомлень та дописів в

вище зазначених Веб-спільнот можна помітити появу такого нового лінгвістичного феномену як Інтернет-стиль, який поєднує в собі риси стилів, що існують в українській мові.

Також можна виділити так званий «мережевий комп'ютерний сленг», особливостями якого є:

1. Традиційні скорочення написані в більшості випадків англійською мовою. (В4-до, ВТW-до речі, GR8-супер, LOL- багато сміху або багато любові, ОТОH-з іншого боку). Але іноді вони можуть бути написані за допомогою транслітерації. (ІМНО-на мою думку може бути написано як ІМХО)

2. У більшості випадків повідомлення пишуться не звертаючи увагу на граматичні правила.

3. Незнання російської та української мов. В результаті відбувається спотворення двох мов. Характерне вживання суржику.

4. Албанська мова. Іронічний термін російськомовної мережевої субкультури для позначення специфічного мережевого жаргону, що сформувався на базі жаргону так званих «падонків». Для нього характерні провокація, епатаж, постійне вживання у текстах нецензурної лексики, навмисне спотворення орфографії.

В українській мові були запропоновані українські відповідники до стереотипних висловлювань, які, проте, сприймалися переважно як зразки українського гумору. Дуже важко чітко встановити межі між «суржиком» та албанською мовою через те, що українські слова, спотворені на «падонківський» манер схожі до русизмів та елементів суржику.[2]

Проте, вживання «мережевого комп'ютерного сленгу» залежить не тільки від середовища спілкування (найбільш характерним є його використання в повідомленнях в чатах, форумах та соціальних мережах, менш характерно для блогів), але і від рівня освіченості користувачів.

На жаль, на українських сайтах спільнот часто панує неприйнятна для багатьох атмосфера нетерпимості, особистих образ, часто використовується лайка та нецензурна лексика. Це неминуче руйнує спільноту користувачів та усуває з участі в формуванні інформаційного наповнення авторитетних та кваліфікованих осіб. Особливо, такі проблеми характерні для форумів та блогів політичної, спортивної та культурної спрямованості. Це змушує вживати додаткових засобів по забезпеченню порядку власниками Веб-спільнот. [6]

2. Область можливого застосування отриманих результатів.

Комунікація за допомогою комп'ютерних мереж – шар соціальної реальності, що почав поширюватись з зростом популярності Інтернету. Тому необхідно приділити пильну увагу його мовному оформленню. Мовні дослідження в цій області ведуться відносно недавно. Отримані результати можуть бути застосованими при створенні нових типів Веб-спільнот, а також для покращення можливостей для комунікації у вже створених. Для власників Веб-спільнот визначення

особливостей комунікативного процесу може допомогти при створенні правил та обмежень для реальної та потенційної аудиторії користувачів, а також для оптимізації процесу спілкування.

Висновки

Інтернет не можна розглядати тільки як інформативний ресурс, його основною рисою є інтерактивність, тобто взаємодія з користувачем. Оскільки Інтернет поступово охоплює всі сфери життя, сфера міжособистісного спілкування також зазнає відчутного впливу інформаційних технологій. У зв'язку із щорічним подвоєнням обсягу інформації надшвидкими темпами розвивається мова, особливо її лексичний пласт. Тому надзвичайно важливо є постійно відслідковувати всі процеси, що відбуваються в мові, оскільки мова є тим дзеркалом, яке якнайшвидше відображає будь-які зміни, що надає можливість вчасно на них реагувати.

Література

1. Абрамович С. Д. Мовленнєва комунікація: Підручник. / Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. — Київ: Центр навчальної літератури, 2004. — с.30-38.
2. Жаргон падонков [Електронний ресурс]. Режим доступу: WWW/URL: [http://ru.wikipedia.org/wiki/Албанский_язык_\(падонки\)](http://ru.wikipedia.org/wiki/Албанский_язык_(падонки)) — 17.01.2009. — Назва з екрану.
3. Короткий термінологічний словник [Електронний ресурс] Режим доступу: WWW/URL: <http://studentam.net.ua/content/view/3197/86/> — 19.01.2009. — Назва з екрану.
4. Невербальные каналы передачи информации (Невербальные каналы передачи информации) [Електронний ресурс] / Скворцова А. А. // Режим доступу: WWW/URL: <http://www.ref.by/refs/68/36629/1.html> — 17.01.2009. — Назва з екрану.
5. Особливості спілкування молоді у віртуалі [Електронний ресурс] / Іздрік А. Т. // Журнал «І» - Львів. 2007. - №46. Режим доступу до журн.: WWW/URL: <http://www.ji.lviv.ua/n46texts/izdryk-a.htm> — 15.01.2009. — Назва з екрану.
6. Пелешишин А.М. Веб 2.0 - другий шанс для Уанету [Електронний ресурс] Онлайн-журнал Наукового товариства ім. Т. Шевченка, 2006.- Режим доступу: WWW/URL: <http://ntsh.org/uaweb2> — 17.01.2009. — Назва з екрану.
7. Пасічник В.В. Аналіз критеріїв ефективності Веб-спільнот на основі форумів / Пасічник В.В., Кравець Р.Б., Серов Ю.О. // Матеріали 12-го Міжнародного молодіжного форуму «Радиоэлектроника и молодежь в XXI веке», 1-3 апреля 2008 г. Ч.2, с.493, Харьков.
8. A. Peleschyshyn. Typical ways of web-communities development / A. Peleschyshyn, Yu. Syerov.// Proceedings of the International Conference on Computer Science and Information Technologies, CSIT'2006, September 28th-30th, Lviv, Ukraine, p.56-58.